

ANALISIS KINERJA KANTOR BANDAR UDARA MUTIARA SIS AL JUFRI PALU

Febriyanti Triwahyuni

fhebry_eby@yahoo.com

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

This research that involved 7 people was conducted in Mutiara Sis Al Jufri airport office Palu. Method used is descriptive and qualitative approach. Data were collected through observation, interview, and documentation. The result of this research revealed that the performance of employees has not maximal yet due to one benchmark indicator fulfilled out of five. Productivity measurement related to the efficiency and the effectiveness of service. It can be done through applied planning in form of program/activity. The suitability of task implementation to achieved work result and the suitability between policies to the implementation of task and work in general, are in accordance with the provisions set. Meanwhile, the other four indicators such as service quality that has several aspects of assessment that shows the quality of services provided is still not in accordance with the expectations of society, responsiveness, in terms of the level of understanding to task and function in accordance with the applicable regulation and the level of sensitivity showed that the result achieved is not maximal yet, responsibility which tasks and work has been programmed and the execution is also in accordance with the airport policies revealed not maximal, as well as accountability which task and function of each division to the implemented activity by Sis Aljufri Airport Office Palu and its responsibility to the policy maker is still low because not all jobs can be accounted.

Keywords: *Performance, Productivity, Quality Service, Responsiveness, Accountability*

Fenomena perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan melahirkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian telah memberikan arah perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan kepegawaian pegawai negeri sipil yang mempunyai implikasi langsung terhadap kesiapan pengembangan sumber daya manusia, dan ketersediaan sumber daya lainnya.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sudah tidak sesuai dengan tuntutan nasional dan tantangan global sehingga perlu diganti; bahwa berdasarkan

pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d perlu membentuk Undang-Undang tentang Aparatur Sipil Negara; berdasarkan Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparat Sipil Negara (ASN).

Perubahan Undang-undang tersebut membawa implikasi besar dalam struktur manajemen kepegawaian sipil. Pergeseran PP Nomor 84 Tahun 2000 menuju PP Nomor 8 Tahun 2003 mempunyai implikasi yang besar terhadap rasionalisasi dan penataan birokrasi pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah. Dampak pada perubahan terhadap perundang-undangan tersebut perlu ditempuh mengingat bahwa kelembagaannya suatu model struktur birokrasi itu melalui proses panjang yang dibentuk berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang silih berganti dari waktu ke waktu, sedangkan model bentuk variasi struktur organisasi pasti berimplikasi

pada kinerja pegawai dalam struktur tersebut, apabila terjadi penempatan pegawai tidak berdasarkan keahliannya, maka sangat memungkinkan terjadinya ketidak tepatan dalam melaksanakan pekerjaan dan hal inilah yang mendasari lemahnya kinerja pegawai pada Kantor Bandar Udara Mutiara Sis Al-Jufri Palu.

Selain itu, pemerintah juga menjalankan program peningkatan kinerja bagi semua aparatur pemerintah di daerah. Ini dimaksudkan untuk menumbuhkan semangat kerja dan produktifitas di lingkungan Bandar Mutiara Sis Al-Jufri. Penataan kelembagaan serta peningkatan sumber daya manusia aparatur menjadi prioritas yang harus dilaksanakan untuk mencapai pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Kemudian untuk mencapai tujuan tersebut maka perlu peningkatan kinerja bagi pegawai negeri sipil dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai aparatur Pemerintah. Peningkatan kinerja yang dimaksudkan adalah yang merata. Menurut Agus Dwi Yanto (2008:49) “untuk mengukur kinerja organisasi publik cukuplah sulit karena bersifat *multidimensional* dimana *stackholder* memiliki kepentingan berbeda-beda sesuai kebutuhan mereka masing-masing”. Beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik menurut Agus Dwi Yanto indikator-indikator atau kriteria kinerja organisasi publik adalah produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas.

Peran yang begitu besar dari Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai pelaku utama dan merupakan *input* dari proses produksi dalam pembangunan akan tercapai apabila faktor-faktor penunjang optimalisasi peran tersebut tercapai. Salah satu faktor yang menentukan peran SDM adalah kinerja. Artinya pegawai harus mendapat peran dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya agar dengan begitu pegawai akan produktif menghasilkan pekerjaan. Pegawai dalam organisasi yang mempunyai kinerja baik diharapkan akan

mempunyai kontribusi positif terhadap organisasi. Kinerja pegawai sangat ditentukan oleh seberapa baik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai dan memfasilitasi pencapaian kinerja mereka.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2008:8) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Kirk dan Miller dalam Lexy J. Moleong (2004:3) mengemukakan bahwa “penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya”.

Penetapan informan dengan cara *Purposive* mengutamakan dari pemberi layanan dalam hal ini adalah Pegawai Bandar Udara Mutiara Sis Al- Jufri Palu serta masyarakat pengguna jasa layanan penerbangan. Adapun informan yang ditetapkan peneliti dari unsur Pegawai adalah Kepala Bandar, Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kepala Seksi Pelayanan dan Kerja Sama, Staf Bandar. Sedangkan dari unsur maskapai/pengguna jasa layanan terdiri dari 3 orang staf maskapai yang telah mendapatkan Jasa layanan Penerbangan.

Teknik pengumpulan data yang terdiri dari *observation*; *interview* dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan mengambil kesimpulan (verifikasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kinerja Kantor Bandar Udara Mutiara Sis Al Jufri Palu

Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja pegawai maka upaya untuk memperbaiki kinerja pegawai bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis.

Kajian tentang kinerja Bandar Udara Mutiara Sis Al Jufri Palu dengan peran yang diembannya memiliki nilai yang strategis, sehingga informasi tentang kinerja organisasi ini menjadi penting untuk diketahui. Untuk melakukan penilaian terhadap kinerja pegawai suatu organisasi, maka diperlukan indikator baik pada tataran ini indikator menggambarkan tingkat pencapaian atau tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam konteks perencanaan, pelaksanaan maupun setelah kegiatan selesai.

Setiap tahun Bandar Udara Mutiara Sis Al Jufri Palu melaksanakan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Pusat yang sifatnya rutin dilaporkan setiap akhir tahun anggaran. Kantor Bandar Udara Sis Al Jufri tersebut dilaporkan yang berdasarkan pada kegiatan yang bersifat operasional. Artinya adalah kegiatan Kantor Bandar Udara Sis Al Jufri yang dibiayai dari anggaran operasional.

Dari hal tersebut diatas, bahwa kinerja tidak hanya didasarkan pada laporan penyelenggaraan kegiatan dari dana operasional saja tetapi harus menyeluruh sehingga benar-benar diketahui dan dapat dipertanggung jawabkan kepada pemberi kebijakan.

Produktivitas

Mengukur produktivitas kaitannya dengan efisiensi dan efektivitas pelayanan, hal tersebut dapat dilakukan melalui suatu perencanaan, yang kemudian diaplikasikan dalam bentuk program/kegiatan di dalam melaksanakan kegiatan diperlukan

perencanaan sehingga hasil yang dicapai dapat sesuai ketentuan yang berlaku. Setiap unsur di Kantor Bandar Udara Mutiara Sis Al Jufri Palu telah mempunyai buku agenda kegiatan sehingga waktu dan hasil pekerjaan dapat diketahui. Buku tersebut sangat membantu pelaksanaan kegiatan karena waktu yang dibutuhkan dalam melaksanakan pekerjaan dapat diketahui dan tidak menimbulkan keterlambatan pelaksanaan tugas. Tugas dan pekerjaan yang diselesaikan tepat waktu memudahkan penyelesaian program-program yang telah direncanakan dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ada tanpa terkendala oleh batas waktu dari pekerjaan yang belum terselesaikan.

Didalam melaksanakan pembangunan Kantor Bandar Udara Mutiara Sis Al Jufri Palu sudah memperhatikan pemerataan dalam melaksanakan program-program kegiatan pembangunan di lingkungannya serta seberapa besar maskapai dan masyarakat mendapatkan manfaat dari kegiatan pembangunan tersebut

Kualitas Layanan

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparat Bandar Udara Mutiara Sis Al Jufri Palu dalam suatu birokrasi sudah menjadi rahasia umum bahwa kebanyakan kualitasnya rendah. Namun hal ini tidak menjadikan alasan utama untuk tetap pesimis atas perubahan yang mungkin terjadi dalam paradigma pelayanan yang selama ini menempatkan aparat dengan birokrasinya pada posisi yang harus dilayani, tetapi harus berubah kepada paradigma yang menempatkan pengguna jasa (konsumen) pada posisi yang lebih tinggi.

Kondisi maskapai saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kualitas maskapai semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh maskapai. Hal ini berarti pengguna jasa semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai mitra kerja Bandar. Pemilik maskapai semakin

berani untuk mengajukan keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Pemilik maskapai juga semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan *control* terhadap apa yang dilakukan oleh aparat pemerintah. Dalam kondisi maskapai seperti tersebut, birokrasi publik harus dapat memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka dan tepat waktu serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan adanya bukti nyata, bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan sebuah organisasi apalagi jika pelayanan yang diberikan berupa fisik, maka salah satu aspek penting yang harus ditampilkan atau diwujudkan adalah adanya penampilan fisik berupa sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pelayanan tersebut.

Responsivitas

Responsivitas diukur tingkat Kepekaan tugas pekerjaan dengan hasil yang dicapai, dan prioritas terhadap tugas dan pekerjaan aparat dalam mengidentifikasi kebutuhan maskapai. Berkaitan dengan hal tersebut dapat dilihat pada hasil wawancara penulis dengan salah seorang staf di Kantor Bandar Udara Mutiara Sis Al Jufri Palu Familiar.

Responsibilitas

Pegawai di Bandar Udara Mutiara Sis Al Jufri Palu di dalam tugas dan pekerjaannya telah terprogram dan dalam pelaksanaannya juga sesuai dengan kebijakan Bandar Udara.

Prosedur yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hasil pekerjaan juga telah di dokumenkan sehingga dapat menjadi acuan untuk tugas dan pekerjaan yang akan datang. Pekerjaan yang sifatnya insidental/mendadak dan terfokus pada suatu bidang menjadi pekerjaan satu organisasi bukan lagi perseorangan.

Akuntabilitas

Dalam kaitannya dengan akuntabilitas dapat dilihat dari konsistensi antara tugas dan fungsi masing-masing seksi dengan kegiatan yang dilaksanakan oleh Kantor Bandar Udara Mutiara Sis Al Jufri Palu dan pertanggung jawabannya terhadap pimpinan, Maskapai maupun Dinas Terkait sebagian kewenangan pemerintahan dari Kementrian Perhubungan ke Kepala Bandar selanjutnya di delegasikan kepada masing-masing bidang yang merupakan pelaksana tugas Kepala Bandar dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan tujuan dari Kantor Bandar Udara Mutiara Sis Al Jufri Palu merupakan hal pokok yang harus dilaksanakan.

Keberhasilan pencapaian sasaran dan tujuan tidak terlepas pada Kantor Bandar Udara Mutiara Sis Al Jufri Palu itu sendiri di dalam menetapkan satu cara melalui penetapan kebijakan, program dan kegiatan. Atas dasar itu semua di dalam pencapaian sasaran dan tujuan Kantor Bandar Udara Mutiara Sis Al Jufri Palu melakukan berbagai upaya untuk melaksanakan pelimpahan yang diberikan oleh Kementrian Perhubungan sehingga pelaksanaan kegiatan dapat berjalan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang sudah ditetapkan dimasing-masing bidang.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil karya tulis ilmiah dari beberapa indikator kinerja yang digunakan menunjukkan bahwa kinerja organisasi Kantor Bandar Udara Mutiara Sis Al Jufri Palu masih belum maksimal. Hal tersebut berdasarkan 5 indikator yang menjadi tolak ukur hanya terdapat 1 indikator yang terpenuhi yaitu indikator Produktifitas, dimana dapat diukur dari kesesuaian pelaksanaan tugas dan pekerjaan dengan hasil yang dicapai dan kesesuaian antara kebijakan dengan pelaksanaan tugas dan pekerjaan pada umumnya sudah sesuai dengan

ketentuan yang telah ditetapkan. Sedangkan 4 indikator lainnya seperti Kualitas pelayanan yang memiliki beberapa aspek penilaian menunjukan kualitas pelayanan yang diberikan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat dan Responsivitas, ditinjau dari tingkat pemahaman terhadap tugas dan fungsi sesuai dengan peraturan yang berlaku dan tingkat kepekaan menunjukan hasil yang dicapai belum maksimal. Serta Akuntabilitas, dari konsistensi antara tugas dan fungsi masing-masing seksi dengan kegiatan yang dilaksanakan oleh Kantor Bandar Udara Sis Al Jufri Palu dan pertanggungjawabannya terhadap pemberi kebijakan masih rendah dikarenakan belum semua pekerjaan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Rekomendasi

Kantor Bandar Udara Mutiara Sis Al Jufri Palu dalam mewujudkan indikator kualitas layanan seyogyanya perlu meningkatkan dan menambahkan sarana dan prasarana yang dimiliki sehingga dengan begitu dapat meningkatkan kinerja aparatur dalam pemberian pelayanan. Responsivitas, dalam menangani masalah perlu lebih ditingkatkan lagi dengan cara pemberian Diklat secara wajib untuk diikuti terutama yang menyangkut hal-hal yang bersifat khusus sehingga pemahaman atas tugas dan fungsi yang diemban dapat membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Serta pemahaman dan kesadaran pentingnya pertanggungjawaban terhadap aturan yang ada harus dimiliki setiap aparat dalam mewujudkan akuntabilitas pelayanan di Kantor Bandar Udara Mutiara Sis Al Jufri Palu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel ini. Ucapan terima kasih penulis kepada berbagai pihak yang

telah mendorong dalam menyelesaikan artikel ini, terutama diucapkan terima kasih kepada Ketua dan Anggota Tim Pembimbing, Dr. Andi Pasandringi. M.Si., dan Dr. H. Sastrio Mansyur, M.Si., penyunting, penyunting ahli dan ketua penyunting dengan penuh ketelitian memberikan bimbingan dan arahan yang menyempurnakan artikel ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Albrow, Martin. 2004. *Birokrasi*. Yogyakarta: Tirta Wacana.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Handayani, Soewarno. 1989. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Haji Masagung. Jakarta.
- Hasibuan, Malayu H. 1997. *Organisasi Dan Motivasi*, Dasar Peningkatan Produktivitas, Jakarta : Aksara.
- Hutasoit. 2011. *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MAGNA Script Publishing.
- Irawan, Prasetya. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Istianto, Bambang. 2011. *Demokratisasi Birokrasi*. Edisi Pertama. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.
- Keban, Yermias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori, Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kristi, Aria. 2013. Analisis Kinerja Dinas Keendudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu Dalam Penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kota Palu. Tesis tidak diterbitkan. Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Tadulako, Palu.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Kusriyanto, Bambang. 1986. *Meningkatkan Produktivitas Karyawan*, Jakarta, Pustaka Binaman Pressindo.
- Muammar, Khadafi. 2013. Analisis Kinerja Pegawai Bagian Protokol Dan Perjalanan Pada Biro Humas Dan Protokol Sekertariat Provinsi Sulawesi Tengah. *Tesis tidak diterbitkan*. Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Tadulako, Palu.
- PP Nomor 8 Tahun 2003.
- Siagian, Sondang P. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi (dilengkapi dengan Metode R & D) Cetakan Ke Tujuh Belas*, Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance. Telaah Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia, Surabaya.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.